



作品簡介

統一超商

之財務比率分析及顧客滿意度

本研究旨在瞭解統一超商**經營理念**及分析統一超商**各項財務比率分析**與統一超商**消費者滿意度**，並針對研究結果，提出具體建議提供給投資者及業者作為參考，本組先以文獻分析及財務分析公式，分析統一超商償債、經營及獲利能力，並以問卷調查法調查消費者對於統一超商相關經營之服務滿意度，並針對問卷回饋內容提出**結論與建議**。

擬定主題

蒐集資料

分析研究

問卷調查

問卷分析

彙整總結

結論分析

對於統一超商本組給出以下建議：

1、改善**服務品質**，增強**員工訓練**

統一超商可加強員工訓練，例如改善員工服務態度、動線規劃安排、提升員工結帳速度，或增設自助結帳，使消費者消費感受優質化服務。

2、增加**商品種類**

統一超商可與其他品牌聯名增加商品差異性或增設美妝區、文具區等，使消費者到店消費意願提升。

國貿科2班 29號黃苡晴
33號鄧理庭
34號黎雅君